



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 157/2015

**DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015MK86AS.  
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – Palmas - TO.**

### RELATÓRIO

A Odebrecht Ambiental / Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que sobre a sua reclamação do vazamento em kit cavalete no dia 13/09, este foi retirado no dia 14/09 e não gerou ônus para o cliente.

Quanto a reclamação do Call Center, devido a varias reclamações e após fiscalizações, a equipe técnica da ATR informa ao usuário que concluiu que o serviço de Call Center da Odebrecht Ambiental/Saneatins está insatisfatório e não está cumprindo as disposições legais e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços, como estabelece a Resolução 029/2009.

Dessa maneira, **foi lavrado o Auto de Infração Nº 034**, com base no Art. 4º inciso IV, da Resolução ATR Nº 072/2012, com suas alterações na Resolução 092/2014. Destacamos para esse fato como uma irregularidade MEDIA.





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

Sobre o vazamento, ele foi retirado em tempo hábil e quanto ao Call Center a ATR tomou as providências necessárias para que a Odebrecht Ambiental/ Saneatins obtenha uma melhoria nos serviços prestados aos clientes. Caso o problema persista, lembramos aos usuários que poderá efetuar nova denúncia.

Palmas, 06 de outubro de 2015.

**Isabela Martins Raposo**  
Mat 67687-3

### PRESIDÊNCIA DA ATR

I - Ciente;  
II - Remeta-se a resposta da demanda à CGE  
para as providências cabíveis.

**PEDRO ADROALDO DA SILVA**  
Vice Presidente - ATR

